

湖南省自然资源窗口问办协同系统建设

项目采购需求

一、项目概述

为落实“一网通办”政务服务改革要求，提升湖南省自然资源厅窗口服务效能，拟建设智能问办协同系统。当前存在群众办事渠道单一、咨询与办理分离、非工作时间服务缺位等问题。本项目旨在通过人工智能技术构建集**智能咨询、远程导办、业务代办、跨部门协同**于一体的问办一体化平台，实现以下目标：

- 1. 智能客服：**提供 24 小时 AI 智能客服+8 小时人工坐席服务；
- 2. 办事高效化：**支持远程同屏指导、代为申办、疑难问题协同处理；
- 3. 渠道多元化：**接入湖南省‘一网通办’系统、湘易办 APP、湖南省自然资源厅网上办事大厅等政务服务渠道；
- 4. 虚拟远程窗口：**实现一对多虚拟服务窗口，实现线上远程代办、帮办，与线下服务同质。

二、预算

18 万元。

三、采购内容

序号	建设模块	模块内容	内容描述	备注
1	智能客服引擎	语义识别	中文语义理解准确率 $\geq 95\%$	含 AI 开发与训练
		响应效率	响应延迟 $\leq 500\text{ms}$	
		多端访问	支持多终端(PC/移动)访问	
2	问办协同应用	自然资源窗口端应用程序	呼叫队列控制、座席状态控制、呼叫应答、呼叫转移、一对多服务模式、图文沟通、文件传输、机器人辅助、文字沟通、录制发送语音和播放语音、语音对讲、视频对讲、应答和控制对方桌面、历史记录留存、数据分析、可视化图形统计、系统后台设置、服中心启停设置、人员基本信息设置、后台工作时间设置、后台公告设置、后台留言回复。	含 Web、Android 系统集成与 UI 设计
		办事群众 PC 端应用	呼叫发起、呼叫保持、文字沟通、录制发送语音和播放语	

		程序	音、语音对讲、视频对讲、图文沟通、文件传输、远程协助、预约办事、服务评价。	
		办事群众移动端应用程序	服务中心选择、呼叫发起、呼叫保持、文字沟通、语音转文字、录制发送语音和播放语音、语音对讲、视频对讲、预约办事、服务评价、办理记录、留言咨询。	
		业务代办远程帮办	在问办协同系统中选择远程帮办后可选择需帮办的业务种类，系统会提示需准备的资料，确认需帮办业务及材料信息无误后可与扔客服远程连线享受帮办服务。	
		跨部门工单协同流转	工单创建满足条件，快速创建工单，通过短信、邮件、OA系统通知相关部门。	
3	政务知识库管理	自然资源领域政策法规库	定时更新维护自然资源领域政策法规库。	含数据架构设计与
		动态更新机	可通过大数据分析，系统可以	

		制	动态更新知识库。	维护
4	软、硬件 环境建设	运行保障	依托窗口构设两个政务服务 虚拟窗口，配齐所需设备设 施，保证数据本地化存储及数 据安全。	含硬 件设 备购 置、安 装与 调试

四、技术参数要求

1、提供针对本项目的实施方案，方案需贴近采购人现有的实际状况，熟悉采购人现有的系统运行情况，充分满足采购人以下服务需求：①熟练掌握自然资源厅的业务流程。②熟练自然资源厅各单位分布情况以及业务指南。③对接湖南省“一网通办”系统、湘易办 APP、湖南省自然资源厅网上办事大厅。④问办协同系统运行稳定率 $\geq 95\%$ ⑤用户咨询等待时长 ≤ 10 分钟⑥问办协同系统服务满意度 $\geq 95\%$ 。

2、投标人需承诺制定面向使用部门提供相应的操作手册，所有的资料必须是中文书写。

五、商务技术需求条款

因本项目属于信息技术服务类的项目，为了保证成交供应商基本的服务能力和服务水平，对投标人的资质等要求如下：

1、供应商应具备以下资格要求：

（一）具有独立承担民事责任的能力，提供营业执照副本扫描件；

（二）参加公开竞价活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，提供书面声明；

2、保密条款：严禁泄露政务数据、用户信息及系统架构（违者承担法律责任）。

3、本次采购不接受联合体形式。

六、合同条款

（一）交付时限

本项目完成期限：合同签订后 60 个工作日内完成。

交付地点：采购人指定地点。

（二）交付成果

1、文档类成果

（1）软件需求规格说明书。

（2）系统建设（或设计）方案。

（3）系统测试报告。

（4）系统安装部署手册。

（5）用户使用说明书。

2、系统类成果

在指定服务器上完成系统成果的安装部署，并完成调试，保证系统功能正常运行。

3、验收标准

(1) 功能测试通过率 100%。

(2) 性能指标达标（响应延迟、准确率等）。

(三) 售后服务要求

(1) 售后服务要求

①所有产品负责 1 年的免费维护（自验收合格之日起）。

②软件故障报修的响应时间：24 小时内到达现场。

③如果故障在检修 8 小时后仍无法排除，投标方应在 24 小时内提供采用备份系统进行修复供招标人使用。

④供应商应满足现有软硬件环境部署情况和需求，提供系统升级和系统安装部署方面的技术支持服务。

(2) 培训要求

①提供技术和系统操作等方面的培训。

②实施过程中提供一次全面的培训，培训内容包括系统操作培训、配置管理和系统维护培训等。

③供应商必须为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关培训资料。

(四) 数据安全保密要求

成交供应商有义务对采购人的数据信息保密，信息包括但不限于采购人计算机存储的信息数据、自然资源领域涉密和敏感数据、网络结构信息、应用系统、采购人电话目录、组织结构图表、储运设备及方法，以及任何可能被泄露的信息。

（五）付款方式及付款条件

付款方式：国库集中支付。

付款条件：

第一阶段付款：合同签订后 15 个工作日内，采购人向成交供应商支付合同金额 30%；

第二阶段付款：验收合格后 20 个工作日内，采购人向成交供应商支付合同金额 70%；

上述所有条款，供应商需要在响应文件中逐一全部响应，否则视为无效响应。